

## **ABSTRACT**

*Islamic banking to assist the government in providing public funds for venture capital. One of the strategies that must be carried out by Islamic banks to increase customer satisfaction is to provide quality service even better by applying the legal aspects of Islamic banking in its implementation.*

*Based on the above background, the authors formulate some problems, namely legal aspects that affect customer satisfaction on Bank Syariah Mandiri Branch Salatiga and obstacles implementing aspects of a law that could that affect customer satisfaction and completion efforts in Bank Syariah Mandiri Branch Salatiga. The purpose of this study was to assess, analyze, and provide an explanation of legal aspects that affect customer satisfaction on Bank Syariah Mandiri Branch Salatiga and obstacles implementing aspects of a law that could that affect customer satisfaction and completion efforts in Bank Syariah Mandiri Branch Salatiga.*

*The method used in this study is juridical sociological. Specifications of this research is descriptive analysis, which is expected to give a detailed description, systematic, and thorough on all matters relating to the object to be examined. The data used in this study are primary data and secondary data, data obtained through interviews and literature of materials collected through the study of literature, which is then analyzed qualitatively.*

*The conclusion from this study is that legal aspects that affect customer satisfaction on Bank Syariah Mandiri Branch Salatiga, among other things: (a) avoid usury, gambling, gharar, illegitimate and unjust; (b) a mutually beneficial relationship; (c) do not abuse the trust; (d) implementing the principles of Islamic law; (e) pay attention to the principles of corporate governance; (f) take into account the principles of prudence; (g) assessing the feasibility of the customer as well as through BI Checking; (h) making an agreement or contract; (i) require a guarantee from the customer if necessary; and (j) prioritize the settlement of disputes through discussion and mediation.*

*Barriers to implementation of the legal aspects that may be affecting customer satisfaction, among others: (a) lack of human resources in the field of Islamic banking; (b) the level of public understanding is still low; (c) the implementation of sharia banking activities is not maximized; and (d) the service is not maximized. The efforts of the solution is: (a) providing human resources; (b) the socialization of superiority of Islamic banks; (c) maximize the business activities and developing the products of Islamic banks; and (d) developing sharia bank office network and implementing Shared Values Bank Syariah Mandiri (ETHIC).*

*Keywords : Legal Aspects, Customer Satisfaction and Sharia Bank*

## ABSTRAK

Perbankan syariah membantu pemerintah dalam menyediakan dana bagi masyarakat untuk modal usaha. Salah satu strategi yang harus dilakukan oleh bank syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan menerapkan aspek-aspek hukum perbankan syariah dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan, yaitu aspek-aspek hukum yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga serta hambatan pelaksanaan aspek-aspek hukum yang dapat yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan upaya penyelesaiannya di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji, menganalisis, dan memberikan penjelasan mengenai aspek-aspek hukum yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga serta hambatan pelaksanaan aspek-aspek hukum yang dapat yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan upaya penyelesaiannya di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *juridis sosiologis*. Spesifikasi penelitian ini bersifat *deskriptif analisis*, yang diharapkan mampu memberi gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan dari bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan, yang kemudian dianalisa secara *kualitatif*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aspek-aspek hukum yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga, antara lain adalah : (a) menghindari riba, *maisir*, *gharar*, *haram* dan *zalim*; (b) hubungan yang saling menguntungkan; (c) tidak menyalahgunakan kepercayaan; (d) melaksanakan prinsip-prinsip hukum Islam, (e) memperhatikan prinsip-prinsip *corporate governance*; (f) memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian (g) penilaian kelayakan nasabah serta melalui *BI Checking*; (g) membuat perjanjian atau *akad*; (h) meminta jaminan dari nasabah jika diperlukan; serta (i) mengutamakan penyelesaian sengketa secara musyawarah dan mediasi.

Hambatan pelaksanaan aspek-aspek hukum yang dapat yang mempengaruhi kepuasan nasabah, diantaranya adalah : (a) minimnya sumber daya manusia di bidang perbankan syariah; (b) tingkat pemahaman masyarakat yang masih rendah; (c) pelaksanaan kegiatan usaha bank syariah yang belum maksimal; dan (d) pelayanan yang belum maksimal. Adapun upaya penyelesaiannya adalah : (a) menyiapkan sumber daya manusia; (b) sosialisasi keunggulan bank syariah; (c) memaksimalkan kegiatan usaha dan mengembangkan produk bank syariah; dan (d) mengembangkan jaringan kantor bank syariah serta menerapkan *Shared Values Bank Syariah Mandiri (ETHIC)*.

Kata kunci : Aspek Hukum, Kepuasan Nasabah dan Bank Syariah